



**UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO**

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: ENERO – MARZO
2018**

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

www.uniquindio.edu.co

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 1366 del 04 de enero de 2016. "Por medio de la cual se adopta el reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Universidad del Quindío", se presenta el informe de PQRSDF correspondiente al I trimestre Enero – Marzo de 2018.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Universidad del Quindío "PQRSDF" se implementan en la institución con el fin de brindar al ciudadano las herramientas necesarias para manifestar sus quejas y reclamos en cuanto al servicio en la institución, además de dar cumplimiento con el Plan de Transparencia y Gobierno en Línea.

Apoyados en los diferentes canales de atención como: Línea gratuita: 018000 96 35 78 opción 5 - y Línea Anticorrupción y Atención al ciudadano: +57 (6) 7359416 Ext. 416. Atendiendo las solicitudes de información de una manera ágil y oportuna desde la administración de las PQRSDF y/o re direccionándolas al área de su competencia.

Además se cuenta con un punto de atención presencial, ubicada en la Carrera 15 Calle 12 Norte, Armenia, Quindío Bloque Administrativo 1, Piso 1 y electrónicos mediante el portal de la Universidad <http://www.uniquindio.edu.co/> con los que cuenta el alma mater.

1. NÚMERO DE PQRSDF RADICADAS EN EL PERÍODO:

Para el I trimestre Enero - Marzo de 2018 mediante los canales electrónicos se registró un total de 135 "PQRSDF", de las cuales 11 no aplican por estar repetidas, por lo tanto, se presenta el informe con un total de 125 "PQRSDF", de las cuales 61 corresponden a Quejas y 7 a Reclamos.

Es pertinente anotar que a partir del 18 de enero de la presente anualidad se implementó el nuevo aplicativo de PQRSDF mediante el Sistema de Gestión de Correspondencia Intraweb "Cero papel".

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDF

TIPO	RECIBIDAS	PORCENTAJE
Peticiones	43	35%
Quejas	61	49%
Reclamos	7	6%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	1	1%
Denuncias Anónimas	12	10%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	124	100%

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF periodo Enero – Marzo 2018

TIPO	RECIBIDAS
Denuncias Anónimas	12

Cuadro 2. Clasificación Denuncias Anónimas periodo Enero – Marzo 2018

INFORME DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PERIODO COMPRENDIDO	
ENERO – FEBRERO – MARZO DE 2018	
NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	
INTERNOS	71
EXTERNOS	6
TOTAL	77

Cuadro 3. Clasificación y total de Solicitudes de Información periodo Enero – Marzo 2018

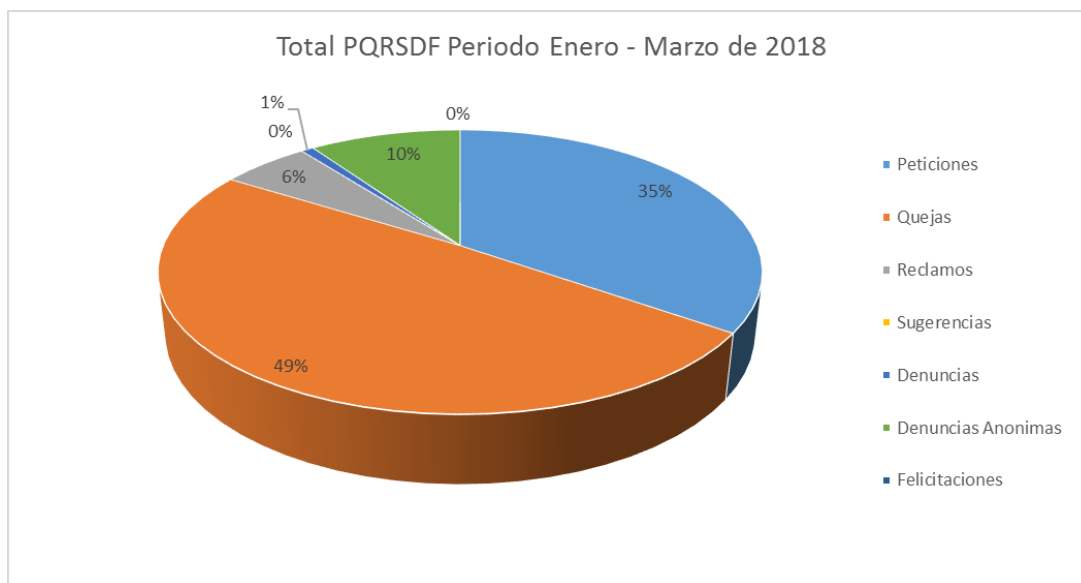


Gráfico 1. Total, PQRSDF periodo Enero – Marzo 2018

3. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS

La distribución está organizada por dependencias y por el tipo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades "PQRSDF":

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES										
I TRIMESTRE DE 2018 (ENERO - MARZO)										
No.	ÁREA -PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Denuncias Anónimas	Felicitaciones	TOTAL	%
1	CENTRO TUTORIAL CALI	0	0	1	0	0	0	0	1	1%
2	PROGRAMA ADMINISTRACION DE NEGOCIOS PRESENCIAL	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
3	ÁREA GESTIÓN HUMANA	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
4	CENTRO TUTORIAL PEREIRA	0	0	1	0	0	0	0	1	1%
5	PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN OBRAS CIVILES	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
6	RECTORÍA	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
7	PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
8	ÁREA BIBLIOTECA	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
9	PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL - PERIODISMO	0	1	0	0	0	1	0	2	2%
10	SECRETARÍA GENERAL	1	1	0	0	0	0	0	2	2%
11	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2	0	0	0	0	0	0	2	2%
12	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	1	0	0	0	0	1	0	2	2%
13	ÁREA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	0	0	0	0	0	2	0	2	2%
14	PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN INSTRUMENTACION ELECTRONICA	0	0	0	0	0	2	0	2	2%
15	AREA TESORERIA	2	1	0	0	0	0	0	3	2%
16	PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN	1	0	1	0	0	1	0	3	2%
17	ÁREA DE MANTENIMIENTO	7	1	0	0	1	1	0	10	8%
18	AREA DE SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGIAS	11	3	1	0	0	1	0	16	13%
19	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	14	54	3	0	0	1	0	72	58%
TOTAL		43	61	7	0	1	12	0	124	100%

Cuadro 4. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo Enero – Marzo de 2018

4. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR ASUNTOS ESPECIFICANDO LOS MAS RELEVANTES PARA ESTE TRIMESTRE:

No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	Particulares	3	0
	-Quejas: Inscripciones, Horario de atención en Oficinas		
	Reclamos:		
2	Estudiantes	58	7
	Quejas: Registro de asignaturas, Clave correo Institucional, Reembolso		
	Reclamos: Material Pedagógico, Cronograma de Grados		
TOTAL		61	7

Cuadro 5. Número de PQRSDF por tipo, asunto y relevancia en el periodo Enero - Marzo de 2018

5. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

Tipo de usuario	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Denuncias Anónimas	Felicitaciones	Total
Particulares	5	3	0	0	0	0	0	8
Estudiantes	37	58	7	0	1	10	0	113
Anónimo	0	0	0	0	0	1	0	1
Egresados	0	0	0	0	0	0	0	0
Docente	1	0	0	0	0	1	0	2
Administrativos	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	43	61	7	0	1	12	0	124

Cuadro 8. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo Enero – Marzo de 2018

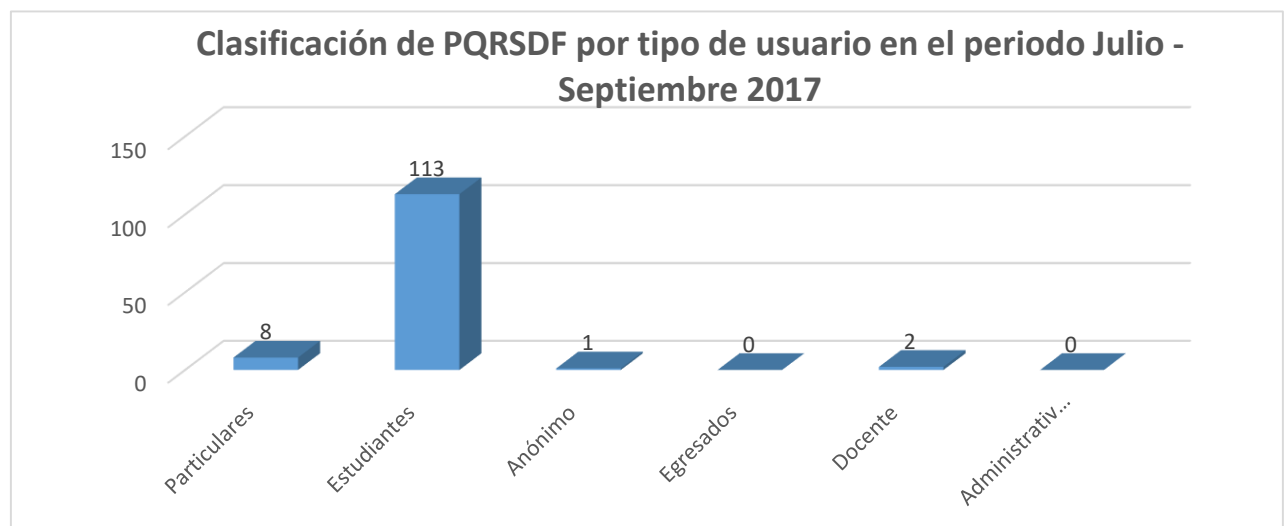


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo Enero - Marzo de 2018

6. INDICADOR: Porcentaje de Incremento de quejas y reclamos en el periodo Enero – Marzo de 2018

El resultado corresponde al primer trimestre de los meses enero – marzo del año 2018, donde el total de Quejas corresponde al 49 % de (61) y el 6% a (7) Reclamos.

Las 61 Quejas corresponden a: Información Ingresos y Admitidos 2 (3%), Reembolso 1 (2%), Logística en Registro de materias 53 (87%), Logística para grados 1 (2%), Clave correo institucional 2 (3%), Horarios de atención e información a Usuarios 1 (2%), Revisión Cámaras de seguridad 1 (2%).

Respecto a los 7 Reclamos, las situaciones identificadas fueron: Logística en Registro de materias 4 (7%), Tramitología 1 (2%), Clave correo institucional 1 (2%), Préstamo material bibliográfico 1 (2%).

Al realizar el balance respecto al primer semestre de año 2017 donde se presentaron (39) quejas con un equivalente al 27% y (10) reclamos con un 7%, comparándolo con el primer semestre de año en vigencia 2018, donde se presentaron (61) quejas equivalentes al 49% y (7) reclamos con una participación porcentual del 6%, se evidencia un incremento del 36% para las quejas y una disminución del 40% para los reclamos.

A continuación, se anexa cuadro comparativo del I Trimestre 2017 y 2018:

COMPARATIVO AÑO 2017								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DENUNCIAS ANÓNIMAS	FELICITACIONES	TOTAL
I-2017	88	39	10	5	5	0	0	147
% EQUIVALENTE	60%	27%	7%	3%	3%	0%	0%	100%
COMPARATIVO AÑO 2018								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DENUNCIAS ANÓNIMAS	FELICITACIONES	TOTAL
I-2018	43	61	7	0	1	12	0	124
% EQUIVALENTE	35%	49%	6%	0%	1%	10%	0%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE I 2017 Y TRIMESTRE I 2018)	51%	36%	30%	0%	80%	0%	0%	16%
PORCENTAJE DE INCREMENTO QUEJAS Y RECLAMOS 2018 RESPECTO 2017								

Cuadro 9. Comparativo PQRSDF 2017 - 2018 - I trimestre (Enero – Marzo 2018)

7. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO ENERO – MARZO 2018

El presente informe muestra una disminución del 16% en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF", instauradas por los ciudadanos en el trimestre (Enero Marzo), en comparación al mismo trimestre del año anterior 2017.

La mayoría de quejas y reclamos corresponden a inquietudes relacionadas con las funciones que desempeña la oficina de Admisiones y Registros, con una participación de:

- Quejas corresponden a: Logística en Registro de materias 53 (87%).
- Reclamos a: Logística en Registro de materias 4 (7%).

8. RECOMENDACIÓN:

Se recomienda para la oficina de Admisiones y Registros realizar una campaña de divulgación respecto a las fechas de registro de asignaturas, así como un acompañamiento presencial a los estudiantes de los Centros de Tutoría.



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Tel: (57) 6 735 9300 Ext 308 - 309
Carrera 15 Calle 12 Norte
Armenia, Quindío – Colombia
gdocumental@uniquindio.edu.co